

合同编号：HL20250625-01

政 府 采 购 合 同
(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：2025 年余杭区社会矛盾纠纷调处化解中心余杭分中心
物业管理服务采购项目

甲方：杭州市余杭区人民政府余杭街道办事处

乙方：杭州余杭汇隆物业管理有限公司

签订地：杭州市余杭区

签订日期：2025 年 7 月 2 日

2025 年 06 月 25 日，杭州市余杭区人民政府余杭街道办事处 以公开招标方式对 2025 年余杭区社会矛盾纠纷调处化解中心余杭分中心物业管理服务采购项目（HZYHZFCG-2025-061） 进行了采购。经 杭州市公共资源交易中心余杭分中心 评定，杭州余杭汇隆物业管理有限公司 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照招标文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市余杭区人民政府余杭街道办事处（以下简称：甲方）和 杭州余杭汇隆物业管理有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照招标文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关招标文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：清洁保洁、绿化养护服务，会务服务，安保消防巡查、秩序管理，设施设备维护服务以及甲方交办的其他工作；

1.2.2 服务标准：按甲方需求提供物业管理服务，具体按甲方招标文件中服务要求及考核细则；

1.2.3 服务人员组成：岗位总人数不得低于 11 人，包括：项目经理 1 人，保洁员 3 人，秩序维护员 7 人（其中门岗 3 人、安检 1 人、分流引导员 3 人），绿化、设施设备维护工作因项目较小、工作量少委外服务（为节省成本不设专职人员）；

1.3 价款

本项目中标金额为¥1977600.00 元（人民币壹佰玖拾柒万柒仟陆佰元整）。本合同年度费用为¥988800.00 元（人民币玖拾捌万捌仟捌佰元整）。除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有项目管理服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

(2) 室内卫生间、会议室清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味、无堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。室内卫生间符合“美丽厕所”标准。

(3) 室外广场、道路、停车场（库）、屋面、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、无积水、无淤泥、无污垢。

(4) 外墙应保持清洁，无明显污迹。

(5) 定期对景观、照明灯设施设备进行清洁，确保表面干净无污渍。

(6) 垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、无异味。

(7) 垃圾应按照可回收物、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾进行分类，对应垃圾桶颜色分别为蓝色、红色、绿色和灰色。

(二) 安保消防巡查、秩序管理

1. 服务内容：负责办公楼（区）公共秩序管理、消防安全管理、突发事件处置。

2. 服务质量标准：

(1) 公共秩序管理：

①门岗管理

1) 严格出入登记制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入办公楼（区）。同时协助办公室做好信访人员的登记和指引工作。配合相关科室做好上访人员安抚工作，特殊情况及时报告有关部门予以妥善处置。

2) 对进出的各类机动车辆进行有序管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。

3) 消防巡查、监控设施设备应保持 24 小时正常运行，保证出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留 30 天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。

明确巡视工作职责，对设备机房等重要区域、部位进行重点巡视并做好相关记录，及时发现和处理各种安全和事故隐患。

②安检管理

对进出的人员及物品进行安全检查，人员及物品分开检查做到人包离，对人员随身物品进出审验制度，杜绝可疑危险品进入。

(3) 确保各类照明灯具、应急照明系统、供用电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。

(4) 由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物

(5) 消防栓、消防水箱、灭火器设备每月检查一次，建立台账并记录在案。

(6) 定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。

(7) 确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内向街道汇报处理，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。

（五）会务服务

1. 服务内容：按照会务服务标准及流程，做好会前服务准备、会议期间服务以及会后服务。

2. 服务质量标准：

(1) 根据会议安排及甲方要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。

(2) 会议期间定时倒水，根据需要为与会人员提供服务，会议设备如出现问题及时协调处理。

(3) 会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查、记录等会后服务。

(4) 对会议服务期间接触的会议信息、会议资料应严格保密。

（六）甲方交代的其他工作

每年至少组织1次消防安全培训及消防演练。

四：人员配置要求

（一）总体要求

▲岗位总人数不得低于11人，包括：项目经理1人，保洁员3人，秩序维护员7人（其中门岗3人、安检1人、分流引导员3人），绿化、设施设备维护工作因项目较小、工作量少委外服务（为节省成本不设专职人员）。

▲法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定，拟派3名门岗人员均需在投标文件中提供保安证扫描件，否则投标无效。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05% 计算，逾期超过 7 日的，甲方有权单方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方财政拨款全额到账后无正当理由没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金以逾期部分款项为基础按全国银行间同业拆借中心授权公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）计算，最高不得超过本合同价的 20%；且乙方不得以甲方迟延付款为由怠于或拒绝履行本合同义务否则视为乙方违约；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人都均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；

1.6.7 违约责任 合同专用条款 另有约定的，从其约定。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，依法向甲方所在地人民法院提起诉讼；甲方所在地地址为杭州市余杭区。

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致；如果招标文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

书面形式变更合同；

2.10.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.11 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15 通知和送达

2.15.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 / 发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 3 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.5.1	本项目预算金额为 2 年服务期的预算价，合同一年一签。第一年合同服务期满考核通过且经甲方班子会议通过同意续签的，双方重新签订新的合同。如乙方考核不合格的，双方不再续签。 本年度为第一个年度：自 2025 年 08 月 21 日起至 2026 年 08 月 20 日。本合同到期后若甲方决定与第三方签约的，乙方应根据甲方需求续签至新的合同签订之日，费用参照原合同计费标准按实结算；
1.5.2	余杭街道凤新路 356 号
1.5.3	物业服务，本项目服务要求以本项目招标文件（编号：HZYHZFCG-2025-061）“第三部分采购需求”为准，其他文件内容若有冲突，以对乙方更严格的约定为准。
1.6.7	1、乙方提供的服务不符合本合同约定或甲方要求的（包括但不限于满意度测评），合同、考核有约定的按合同、考核的约定，若无相关约定的，甲方有权视情节轻重程度对乙方处以 100-10000 元/次的违约金；乙方怠于或拒绝整改的，甲方有权双倍扣罚或者单方终止本合同。 2、服务期内，乙方连续两次考核不达标的，甲方有权单方终止本合同。 3、乙方应安全文明开展本合同约定的全部工作内容，否则因此引发的一切安全责任事故（含第三方事故），均由乙方负责并承担全部费用，因此造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任 4、未经甲方书面同意，乙方不得转包或分包本合同约定的工作内容。经甲方书面认可后分包的，乙方应当提交相关文件备案并就分包内容质量与分包单位一同对甲方承担连带责任。 5、服务期内，因甲方原因导致本合同终止或解除的，甲方应按乙方实际完成的工作量支付相应的费用，乙方承诺不追究甲方任何责任；因乙方原因导致

附件 1

2025 年余杭区社会矛盾纠纷调处化解中心余杭分中心物业管理服务采购项目物业服务质量考核标准

本考核要求采用百分制，每半年考核一次，甲方可视情况增加考核次数，并按以下原则评定考核等级：

- 1、考核分≥90 分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
- 2、80≤考核分<90 分，视为良好，扣除当期物业服务费用的 2%；
- 3、70≤考核分<80 分，视为合格，扣除当期物业服务费用的 5%；
- 4、考核分<70 分视为不合格，扣除当期物业服务费用的 10%。如在考核中乙方连续二次考核分<70 分，甲方将通知乙方解除物业服务合同。

序号	项目	考核标准	分值	评分	评分细则
1	人员管理 (12)	项目经理需 3 年及以上相关物业管理经验，年龄在 60 周岁以下；其余人员需符合人员配置要求。	4		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
		项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得随意更换团队成员。	4		
		项目经理更换至少提前 20 天、其他人员更换至少提前 7 天告知甲方。	4		
		遵守《物业管理服务人员行为规范》	4		
2	制度	健全的管理流程、管理机制，运作规范。	3		完全符合得满分，部分符合相应扣分

4	公共秩序维护： ①门岗管理 1) 严格出入登记制度，发现问题及时上报处理，杜绝闲杂人员进入办公楼（区）。同时协助好办公室做好信访人员的登记和指引工作。配合相关科室做好上访人员安抚工作，特殊情况及时报告有关部门予以妥善处置。 2) 对进出的各类机动车辆进行有序管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，引导车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统。非机动车统一停放在室外指定区域，设置集中充电桩。停车区域无易燃、易爆物品存放。 3) 消防巡查、监控设施设备应保持24小时正常运行，保证出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留30天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。 明确巡视工作职责，对设备机房等重要区域、部位进行重点巡视并做好相关记录，及时发现和处理各种安全隐患。 ②安检管理 对进出的人员及物品进行安全检查，人员及物品分开检查做到人包离，对人员随身物品进出查验制度，杜绝可疑危险品进入。 ③分流引导 协助甲方接待当事人引导分流至相关窗口。	5		完全符合得满分，违反一条扣1分。
---	--	---	--	------------------

6	工程设备维护(10)	房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、楼梯、通风道、卫生洁具、大厅玻璃顶、外墙幕墙等完好，无霉变破损。	2		完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分
		定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。	2		
		确保各类照明灯具、应急照明系统、供电设备设施（包括配电箱、桥架、井道、开关、插座等）运行正常。	2		
		由专业人员定期对监控系统、门禁系统、多媒体系统、会议系统等智能弱电设备进行巡查，定期清理设备机柜、控制箱、交换机等外表吸附的灰尘和絮状物。	1		
		消防设施设备每月检查一次，建立台账并记录在案。	1		
		定期对空调通风系统进行检查、维护、清洁，确保空调系统正常运行。每年冬夏两次对空调通风系统进行全面的维护保养。	1		
7	会务服务(5)	确保办公楼（区）零星维修的及时性，一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起3个工作日内向街道汇报处理，确保零星维修合格率达到100%。工程维修人员必须持有效期内相应证件上岗。	1		完全符合得满分，部分符合相应递减， 不符合得 0 分
		根据会议安排及甲方要求，确定台形，做好会议物品摆放、设备调试、会议资料发放等会前服务准备工作。 会议期间定时倒水，根据需要提供与会服务人员提供服务，会议设备如出现问题及时协调处理。 会议结束后做好会议物品整理，茶具清洗、消毒，会议场地清扫，设施设备清点、检查、记录等会后服务。	5		
		对会议服务期间接触的会议信息、会议资料应严格保密。			

